



EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL
CATASTRO DE USUARIOS

Código: D-CS-04
Versión: 7
Abril 2015

TRAMITE	REQUISITOS
1- SOLICITUD DE SERVICIOS (Se deben enviar a la sede central los documentos anexos)	<p>1.1. Solicitud de los servicios. Esta debe hacerla el dueño del inmueble o dar por escrito autorización expresa al arrendador. (Artículo 44 Decreto Ley 0019 de 2012). Nota: Aplica también para proyectos en desarrollo (suscriptores potenciales).</p> <p>1.2. Fotocopia de la escritura donde se establezca el nombre y el número de cédula del propietario o certificado de tradición del inmueble o promesa de compra-venta autenticada (en este último caso debe presentar adicionalmente la copia del impuesto predial a su nombre).</p> <p>1.3. Certificado de estratificación para el uso residencial.</p> <p>1.4. Ficha catastral - Matrícula inmobiliaria (garantizar que se encuentren incluidos en cualquiera de los documentos presentados).</p> <p>1.5. Fotocopia de la cédula del solicitante (Cuando quien realiza la solicitud es una persona diferente al propietario, debe anexar la fotocopia de ambas cédulas).</p> <p>1.6. Licencia de construcción edificaciones por construir. EN ESTE CASO SE DA MATRICULA PROVISIONAL.</p> <p>1.7. Visita de la Entidad para verificar uso distinto al residencial.</p> <p>1.8. Visita para constatar que los aparatos y grifería instalados sean de bajo consumo teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 3102 de 1997 artículo 5 literal a. (No aplica para divisiones, pues estos usuarios ya cuenta con una matrícula).</p> <p>1.9. En caso de no existir red madre de alcantarillado, se debe exigir al solicitante el permiso de vertimiento expedido por CORPOCALDAS, en cumplimiento del artículo 31 del Decreto 3930 de 2010.</p> <p>A la a fotocopia de la solicitud se debe anexar consecutivo de PQR.</p> <p>Al formato F-CS-06_COSTOS_ DIRECTOS_CONEXIÓN Se debe anexar la disponibilidad expedida por el Coordinador de Acueducto y Saneamiento en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para viviendas de más de 2 pisos.• Para viviendas ubicada en el casco urbano cuando no existan redes cercanas (hasta 10 m).• Para viviendas ubicadas en sectores con presión menor a 30 PSI.• Para viviendas ubicadas en el casco rural. <p>Dar cumplimiento PRO-CS-12 INSTALACIÓN DE CONEXIONES A NUEVOS USUARIOS.</p>
2- CAMBIO DE NOMBRE	<p>2.1. Fotocopia de la escritura donde se establezca el nombre y el numero de cedula del propietario o certificado de tradición del inmueble o promesa de compra-venta autenticada.</p> <p>2.2. Ficha catastral - Matrícula inmobiliaria (garantizar que se encuentren incluidos en cualquiera de los documentos presentados).</p> <p>Se debe diligenciar formato de PQR.</p>
3- CAMBIO DE DIRECCIÓN	<p>3.1. Certificado emitido por Planeación Municipal donde conste la nomenclatura asignada.</p> <p>Se diligenciar formato de PQR.</p>



EMPOCALDAS S.A. E.S.P
INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL
CATASTRO DE USUARIOS

Código: D-CS-04
Versión: 7
Abril 2015

TRAMITE	REQUISITOS
4- CAMBIO DE ESTRATO	4.1. Certificado de estratificación (Cuando el municipio no haya adoptado la estratificación la ESP debe clasificar el predio con base en los estratos del entorno, actividad que debe realizar el Administrador y dejar el acta correspondiente, según modelo establecido por la Entidad). Se debe diligenciar formato PQR.
5- CAMBIO DE USO	5.1. Solicitud del usuario o suscriptor por cualquier medio (verbal – escrito – correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co) 5.2. Visita a terreno para determinar la viabilidad de la solicitud. Se debe diligenciar formato PQR.
6- PARA ACTIVAR USUARIOS	6.1. Los usuarios que no tengan vigente el CCU desde antes del año 2003 deberán cumplir con los requisitos para SOLICITUD DE SERVICIOS. 6.2. Los usuarios que hayan perdido matrícula después del año 2003, para el restablecimiento del servicio y activarlo nuevamente, el usuario debe pagar las deudas pendientes por los servicios públicos que a nombre de este y del respectivo inmueble existan, los intereses moratorios de ley, los costos de conexión y demás obligaciones conexas. A la fotocopia de la solicitud se debe anexar consecutivo de PQR.
7- PARA DESACTIVAR USUARIOS POR RETIRO TEMPORAL	7.1. Solicitud verbal o escrita. Esta debe hacerla el dueño del inmueble o dar por escrito autorización expresa al arrendador. (Artículo 138 Ley 142 de 1994 y Artículo 23 del Decreto 302 de 2000). 7.2. Cuando quien realiza la solicitud es una persona diferente al propietario, debe anexar la fotocopia de ambas cédulas. 7.3. Última factura cancelada. 7.4. Diligenciar formato PQR. 7.5. Diligenciar formato “Usuarios Desactivados” 7.6. Visita de la Entidad para verificar que el predio no se encuentra habitado. La evidencia debe ser consignada en el PQR correspondiente.
8- PARA DESACTIVAR USUARIOS POR PERDIDA DE LOS DERECHOS Y TERMINACIÓN DEL CCU	8.1. Al configurarse mes de deuda 8 y/o las demás causales contenidas en la Ley 142 de 1994 (Artículo 29 numeral 29 y Decreto 302 de 2000) y en el CCU. Diligenciar el formato “Usuarios Desactivados”
9- PARA DESACTIVAR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	9.1. Visita técnica en el terreno. 9.2. Disponer de fuente alterna que no perjudique a la comunidad. 9.3. Acreditar un sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente avalado por la Empresa.
10- RECONEXIÓN DEL SERVICIO	10.1. Solicitud de usuario o suscriptor usando cualquier medio disponible (Verbal – escrito correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co). 10.2. Verificar que la causa de suspensión se haya eliminado.

CCU: Contrato de condiciones uniformes



EMPOCALDAS S.A. E.S.P
INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL
CATASTRO DE USUARIOS

Código: D-CS-04
 Versión: 7
 Abril 2015

CONTROL DE CAMBIOS							
Fecha	Tipo cambio			Versión	Asunto	Elaborado por	Aprobado por
	A	M	S				
Julio de 2008		X		02	Se suprime el requisito última factura cancelada para todos los casos, con excepción de "retiro temporal"	Coordinador Gestión de la Calidad	Jefe Depto. Comercial
Agosto de 2010		X		03	Se modifica el código del documento y se adecua el documento de acuerdo con la estructura del procedimiento "control de documentos"	Coordinador Gestión de la Calidad	Jefe Depto. Comercial
	X				Para solicitud de servicios y cambio de nombre se adicionan los requisitos " Ficha catastral , matrícula inmobiliaria y a la fotocopia de la solicitud se debe anexar consecutivo de PQR"		
		X			Se cambia MATRICULA por SOLICITUD DE SERVICIOS		

CONTROL DE CAMBIOS							
Fecha	Tipo cambio			Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
	A	M	S				
Octubre 2012		X		04	Se modifican los requisitos para solicitud de servicios, dando cumplimiento al Artículo 44 Decreto Ley 0019 de 2012 y a Decreto 3102 de 1997 artículo 5 literal a.	Jefe Depto. Planeación	Jefe Depto. Comercial
	X				Se incluye la posibilidad de dar servicio con la promesa de compra-venta autenticada conjuntamente con la copia del impuesto predial.	Jefe Depto. Comercial	Jefe Depto. Comercial
	X				Se incluye las leyes aplicables en los numerales 6 y 7.		
Noviembre 2014	X			05	Se adiciona: Requisito para el trámite 1. Nota en el trámite 4. Trámite 5 y Trámite 10.	Jefe Depto. Comercial	Jefe Depto. Comercial
Febrero 2015	X			06	Se adiciona la nota final en el punto 1	Jefe Depto. Planeación y Proyectos	Jefe Depto. Comercial
Abril 2015	X			07	Se aclaran los numerales 1.6 y 1.8	Administrador Seccional Samaná	Jefe Depto. Comercial
	X				Se adiciona el numeral 1.9	Jefe Depto. De Planeación	

A: Adición

M: Modificación

S: Supresión

Modificó	Revisó	Aprobó
ORIGINAL FIRMADO POR: Coordinador Gestión de la Calidad	ORIGINAL FIRMADO POR: Jefe Depto. Planeación y Proyectos Representa de la Gerencia para el SGC	ORIGINAL FIRMADO POR: Jefe Depto. Comercial